

תביעת רכב חובה

מסמכים ומידע בבירור תביעה + טופס הודעה (הגשת תביעה)
וכתב וויתור על סודיות רפואית

תובע/ת יקר/ה,

חוברת זו מיועדת לסייע בידך להבנת הליך בירור ויישוב התביעה אותה הגשת או שהינך מתעתדת/ת להגיש, והיא כוללת, בין היתר, את מערכת הכללים של חברת הראל, מסמך המפרט את הליך בירור ויישוב התביעה, הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע להגשת תביעה, פירוט המידע והמסמכים הנדרשים (בדרך כלל) לבירור התביעה, טופס הגשת הודעה (טופס הגשת תביעה) וכן ביאור בענין תקופת ההתיישנות.

חוברת זו הוצאה בהתאם לחוזר גופים מוסדיים 9-9-2016 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

תוכן עניינים:

עמ' 4-10	מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור
עמ' 11-19	מכתב לעו"ד המייצג תובע בתאונת דרכים וטופס ויתור על קבלת עותקים נוספים
	טופס הודעה על תאונת רכב
	טופס בקשת מידע רפואי וויתור על סודיות
עמ' 21-22	פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - ביטוח חובה
עמ' 23	הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע בתביעת גוף - ביטוח חובה
עמ' 24	פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה - ביטוח רכב חובה
עמ' 25	הודעה על תקופת התיישנות - ביטוח חובה
עמ' 26	טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

אנו מקווים כי חוברת זו תסייע לך.

נשמח לעמוד לשירותך בכל עת.
אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 9-9-2016, מפורטת להלן מערכת הכללים לבירור ויישוב תביעות בהראל חברה לביטוח בע"מ (להלן "הראל"). האמור בכללים אלו הינו בנוסף וכהשלמה לאמור בהוראות החוזר.

אם ברצונך לקבל העתק ממערכת כללים זו, יש באפשרותך לפנות לשם כך אל אגף השירות בהראל בטלפון שמספרו 2735* או להדפיס אותה ישירות מאתר האינטרנט של החברה (להלן: "אתר האינטרנט").

הראל תפעל בכל הקשור לבירור ויישוב תביעות ולטיפול בפניות הציבור על פי האמור במערכת כללים זו, כמפורט להלן:

א. הגדרות

במערכת כללים זו יהיו למושגים הבאים הגדרות כדלהלן:

1. **יום / ימים** - ימי עסקים שאינם כוללים ימי שישי, ימי שבת, ערבי חג, חגי ומועדי ישראל.
2. **תביעה** - דרישה מהראל למימוש זכויות לפי תנאי פוליסת ביטוח או לפי תקנון קרן פנסיה או לפי הוראות הדין הרלבנטיות למימוש זכויות כאמור.
3. **תובע** - מי שהציג תביעה להראל, למעט גוף מוסדי ולמעט מי שהיטיב במסגרת עיסוקו נזק שנגרם לאחר ובא בתביעה כלפי הראל להיפרע את הטבת הנזק כאמור.
4. **מומחה** - בין אם הוא עובד של הראל ובין אם לאו, ובין אם הוא נפגש עם התובע ובין אם לאו, כגון שמאי או מומחה רפואי, אך למעט יועץ משפטי ולמעט ועדה רפואית בקרן פנסיה הפועלת מתוקף התקנון.

ב. תחולה

מערכת כללים זו חלה על ענפי הביטוח הבאים:

1. **ביטוח פנסיה** - לגבי סיכויי נכות ומוות בלבד;
2. **ביטוח חיים** - לגבי סיכויי אבדן כושר עבודה וריסק מוות בלבד;
3. **ביטוח מפני תאונות אישיות**;
4. **ביטוח מפני מחלות ואשפוז**, למעט ביטוח שיניים ולמעט ביטוח בריאות לעובדים זרים וביטוח בריאות המיועד למתן כיסוי ביטוחי לטווחים זרים בישראל - וזאת לעניין קבלת שירותים במישרין מספק השירות הרפואי ובלא מעורבות של המבטח;
5. **ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי** (נוסח חדש), התש"ל-1970 (להלן "הפקודה") וביטוח רכב מנועי - רכוש (עצמי וצד שלישי);
6. **ביטוח מקיף לדירות**;
7. **ביטוח מטען, תאונות, מחלות ואשפוז בנסיעות לחוץ לארץ.**

*** מערכת כללים זו לא תחול על תביעות לתשלום בגין נזק עצמי בביטוח רכב מנועי - רכוש או בביטוח מקיף דירות, של תובע שבבעלותו לפחות 40 כלי רכב או דירות ואשר בעת כריתת חוזה הביטוח ויתר על תחולתה באופן מפורש.

ג. מועד תחילה

תחילתה של מערכת כללים זו ביום 1/6/2011.

על אף האמור לעיל, תחילתה של מערכת הכללים לגבי ביטוח לפי דרישות פקודת ביטוח רכב מנועי (נוסח חדש), התש"ל-1970 וביטוח צד שלישי במסגרת ביטוח מקיף דירות 1.3.2012.

מערכת הכללים תחול על תביעה שהוגשה לאחר המועדים הנקובים לעיל.

מערכת הכללים לא תחול על שירותים שמעניק ספק שירות במישרין למבוטח בהתאם לכתב שירות, אם המבוטח אינו מעורב ביישוב התביעה.

ד. מסמכים ומידע בבירור תביעה

1. עם קבלת פנייה הקשורה להגשת תביעה אל הראל או למי מטעמה, יימסרו לפונה בהקדם האפשרי המסמכים המפורטים להלן:

[1] העתק ממערכת כללים זו;

[2] מסמך המפרט את הליך בירור התביעה ויישובה;

[3] הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע, ובכלל זה גם מידע לגבי זכותו של תובע לקבל שיפוי על הוצאות שנגרמו לו והראל חייבת לשפוטו בגין (כגון שיפוי בשל צעדים שננקטו על ידו לשם הקטנת הנזק, שיפוי בשל תשלום למזמחה עבור חוות דעת וכדומה).

[4] פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה;

[5] טופס הגשת תביעה, ככל שקיים - והנחיות לגבי מילוי;

[6] הודעה על תקופת ההתיישנות של התביעה.

■ יש באפשרותך לעיין במסמכים המפורטים לעיל באתר האינטרנט.

2. הראל תמסור לתובע בהקדם האפשרי הודעה בכתב המפרטת מהם המסמכים שהתקבלו אצלה לצד מועד קבלתם, וכמו כן מהם המידע והמסמכים אשר נדרשו וטרם הומצאו על ידי התובע.

3. אם יידרשו להראל מידע ומסמכים נוספים מהתובע לצורך בירור תביעה, יידרשו מסמכים אלו תוך ארבעה עשר (14) ימי עסקים מהיום שיתברר הצורך בהם.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ה. הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו

הראל תמסור לתובע, בתוך שלושים ימים מהמועד בו נתקבלו אצלה כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע לשם בירור התביעה ו/או מהמועד שבו נתקבל אצלה טופס תביעה מלא כנדרש על ידה (לפי המאוחר מבין השניים), עדכון בדבר מצב הטיפול בתביעה. עדכון כאמור יכול שיהיה בדבר תשלום התביעה באופן מלא או חלקי, הצעת פשרה בתביעה, המשך טיפול או הפסקת טיפול בתביעה, או דחיית התביעה.

■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ו. הודעת תשלום והודעת תשלום חלקי

1. אם נתקבלה החלטה על תשלום תביעה, תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב שתכלול התייחסות לנושאים הבאים או הפנייה למסמכים המתייחסים לנושאים הללו ומצורפים להודעה (כגון דוח שמאי או חוות דעת מומחה):

(א) **לגבי תשלום חד פעמי** - עילת התשלום; פירוט סביר ובהיר בדבר אופן החישוב; גובה הנזק; סכום המס שנוכה במקור, אופן חישובו וציון הוראות הדין שלפיהן חושב ונוכה, הפניה לתלוש שכר או הפניה לאישור מאת שלטונות המס שיצורף להודעה; פירוט בדבר קיזוז תשלומים אחרים שמגיעים לתובע שלא מהראל בשל נסיבות הקשורות לאותה עילת תביעה ושלפי הפוליסה, התקנון או הדין קיזוז מהתשלום; סכום ההשתתפות העצמית; פירוט בדבר קיזוז סכומים אחרים שמגיעים להראל מאת התובע; פירוט בדבר קיזוז מקדמות או סכומים שאינם שנויים במחלוקת אם שולמו כאלה; סוג ההצמדה ושיטת ההצמדה; הריבית החלה וציון ההוראות החלות לגביה; הסכום שנתווסף לתשלום בגין הפרשי הצמדה וריבית; סכום התשלום שבפיגור וציון ההוראות החלות לגבי הריבית הנגבית בשל הפיגור; המועד שבו היו בידי הראל כל המידע והמסמכים הדרושים לבירור התביעה.

(ב) **לגבי תשלום עיתי** (לרבות קצבה) יפורט, במועד התשלום הראשון, בנוסף לאמור בפסקה (א) - סכום התשלום הראשון; מנגנון עדכון התשלומים; המועד הראשון שבשלו זכאי התובע לתשלום; משך התקופה המרבית שבשלה זכאי התובע לתשלומים בכפוף להוראות הפוליסה, התקנון או הדין; משך התקופה עד לבדיקה מחודשת של זכאות; הכללים לבדיקה מחודשת של זכאות במהלך תקופת הזכאות לתשלומים; מנגנון הארכת תקופת הזכאות לתשלומים.

2. אם נתקבלה החלטה על תשלום חלקי של התביעה תוך דחיית חלק מהתביעה לגבי סכומים שנדרשו או חלק מהעילות שנדרשו - תימסר לתובע במועד התשלום הודעה בכתב הכוללת שני חלקים כמפורט להלן:

החלק הראשון, שיפרט את מרכיביו של התשלום שאושר בהתאם למפורט לעיל;
החלק השני, שיפרט את הנימוקים לדחיית חלק מהתביעה, כמפורט בהמשך.

■ בכל מקרה בו נתקבלה החלטה על תשלום התביעה, לא יהיה צורך במשלוח המסמכים המפורטים בסעיף ד' לעיל, למעט העתק מערכת כללים זו.

■ בכל מקרה בו מדובר על תביעה שנדונה בבית משפט, יחולו הוראות סעיף זה בשינויים המחויבים לפי נסיבות העניין.

■ בכל מקרה בו הסכימו הצדדים על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תהיה הראל פטורה ממתן הודעה לפי סעיף זה החל מאותו מועד.

ז. הודעת פשרה

1. הראל תציע לתובע הצעת פשרה סבירה למועד ההצעה.
2. אם הוסכם על תשלום במסגרת הסדר פשרה, תימסר לתובע הצעת פשרה בכתב ויניתן לו זמן סביר לעיין בתנאיה.

3. הצעת הפשרה הכתובה תכלול את מקרה הביטוח, הנימוקים שביסוד הפשרה, מרכיבי התשלום שאינם שנויים במחלוקת ככל שישנם, הסכום שנקבע בפשרה, הסכום לתשלום והפער בין הסכום שנקבע בפשרה ובין הסכום לתשלום, ככל שקיים פער כזה.

4. כל עוד לא אישר התובע את הודעת הפשרה, היא לא תחייב את הצדדים.
■ הוראות סעיף זה לא יחולו במקרה שבו התובע מיוצג על ידי עורך דין וכן במקרה שבו נדונה התביעה בבית משפט.

ח. הודעת המשך בירור או הפסקת בירור

1. אם יידרש להראל זמן נוסף לשם בירור התביעה, תימסר על כך לתובע הודעה בכתב ויפורטו בה הסיבות בגין נדרש זמן נוסף כאמור וכן המידע או המסמכים הנוספים הנדרשים מהתובע לשם בירור התביעה.
2. הודעת המשך בירור כאמור תימסר לתובע לפחות כל תשעים ימים (למעט בתביעות לפי הפקודה, בהן תימסר הודעה כאמור לפחות כל ששה חודשים) ועד למשלוח הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת פשרה, לפי העניין, למעט במקרים הבאים:
 - אם פורט בהודעת המשך הבירור מועד עתידי להערכת הנזק, ואז אין צורך במשלוח הודעה בדבר המשך בירור עד למועד האמור, ובלבד שתישלח הודעת המשך בירור לפחות לאחר שנה;
 - אם פנה התובע לערכאות משפטיות;
 - אם לא הגיב התובע לאחר שנמסרו לו שתי הודעות המשך בירור עוקבות הכוללות דרישה למידע או למסמך לשם בירור התביעה ובלבד שבהודעה האחרונה לתובע צוין כי לא תישלחנה הודעות נוספות אם לא יתקבלו ממנו המסמכים הנדרשים או עד לקבלת תגובה אחרת.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

ט. הודעה בדבר דחיית תביעה

- אם נתקבלה החלטה על דחייה מלאה או חלקית של תביעה, תימסר לתובע הודעה כתובה על כך.
- נימוקי הדחייה יכללו גם את תנאי הפוליסה או התקנון, התניה או הסייג שנקבעו במועד ההצטרפות או במועד חידוש הכיסוי הביטוחי, או הוראות הדין אשר עליהם נסמכת הדחייה ובשלם נדחית התביעה.

י. הודעה בדבר התיישנות תביעה

1. בכל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה והודעת המשך בירור ראשונה תיכלל פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את תקופת התיישנות התביעה בהתאם להוראות הדין הרלוונטיות, וכן יצוין כי הגשת התביעה להראל אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות וכי רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.
2. בנוסף כל הודעה אחרת הנשלחת לתובע בנוגע לתביעה במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות התביעה תכלול פסקה כאמור בדבר התיישנות וכן את מועד קרות מקרה הביטוח, ויצוין בה כי מרוץ ההתיישנות החל במועד קרות מקרה הביטוח.
3. אם לא נכללה פסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע שלא במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין המועד הראשון שבו היה עליה למסור ההודעה הכוללת את פסקת התיישנות לבין המועד שבו ניתנה בפועל הודעה ובה פסקת התיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (כל זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב).

4. אם לא נכללה פיסקה בדבר התיישנות בהודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי, הודעת דחייה או הודעת המשך בירור ראשונה שנשלחה לתובע במהלך השנה שקדמה למועד הצפוי להתיישנות, יראו את הראל כמי שהסכימה לכך שתקופת הזמן שבין מועד שליחת ההודעה הראשונה בשנה האמורה לבין מועד שליחת הודעה הכוללת פסקת התיישנות ואת מועד ההתיישנות - לא תובא במניין תקופת ההתיישנות (גם זאת - רק לגבי הפעם הראשונה שבה לא נמסרה הודעה כמתחייב במהלך השנה שקדמה למועד ההתיישנות).
■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

יא. הודעה בעניין זכות השגה על החלטה

כל הודעת תשלום, הודעת תשלום חלקי או הודעת דחייה תכלול פסקה המציינת בהבלטה מיוחדת את זכויות התובע הבאות:

1. להשיג על ההחלטה וכן מהי הדרך להגשת השגה, ככל שנקבע בפוליסה או בתקנון, לרבות זכותו של התובע להגיש חוות דעת של מומחה מטעמו.
 2. להביא את השגתו בפני הממונה על פניות הציבור בהראל וכן את פרטי הממונה והאופן שבו ניתן לפנות אליו.
<3. להביא את השגתו בפני גורמים נוספים, ובכלל זה בפני ערכאה שיפוטית או בפני הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון במשרד האוצר.
- הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעה המתנהלת בבית משפט.

יב. בדיקה מחודשת של זכאות

1. כאשר הראל משמשת כחברה מנהלת, המבקשת לבדוק מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, היא תפעל על פי הכללים שנקבעו לכך בתקנון.
 2. כאשר הראל משמשת כחברת ביטוח המבקשת לבחון מחדש זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים, תעשה כן על פי כללים סבירים שקבעה בעניין זה.
 3. הכללים לבדיקה מחודשת בדבר זכאותו של תובע לקבלת תשלומים עיתיים יימסרו לתובע עם הודעת התשלום או הודעת התשלום החלקי, וכן יפורטו באתר האינטרנט.
 4. אם תידרשנה עלויות לצורך בדיקה מחדש כאמור לעיל, התובע לא יישא בהן.
 5. לגבי תביעות המוגשות מכח פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא ביום 1/6/2011 ואילך - אם כתוצאה מבדיקה מחודשת כאמור לעיל, יתברר כי יש להקטין או להפסיק תשלומים עיתיים המשולמים לתובע, ייעשה השינוי על פי כללים שנקבעו לכך בפוליסה או בתקנון, ובהעדר תנאים שנקבעו, תימסר לתובע הודעה על השינוי לפחות שלושים ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלומים אך לא יותר משישים ימים לפני המועד האמור, ובכל מקרה לא לפני שממצאי הבדיקה שנעשתה הראו כי יש להקטין או להפסיק את התשלומים.
- הודעת שינוי תכלול את כל הנימוקים המונחים ביסוד ההחלטה להקטין או להפסיק את תשלום התשלומים העיתיים, ויחולו עליה ההוראות לעניין הודעת דחייה וחוות דעת מומחה, בשינויים המחויבים.
- בכל מקרה ייעשה השינוי רק לאחר שנמסרה לתובע הודעה על הכוונה להקטין או להפסיק את התשלומים;
- למען הסר ספק, אין באמור לעיל כדי לגרוע מזכותה של הראל לדרוש השבת סכומים בגין תשלומים ששולמו ביתר טרם מועד ביצוע השינוי האמור.
- לגבי פוליסות שתחילת תקופת הביטוח הקבועה בהן היא לפני יום 1/6/2011, תצרף הראל להודעת השינוי את הכללים שקבעה לעניין בדיקה מחודשת של הזכאות.

יג. בירור תביעה בעזרת מומחה

1. אם יהיה צורך להיעזר לשם בירור תביעה במומחה הפוגש בתובע או במומחה שבדק את הרכוש נושא התביעה על מנת להעריך נזק שנגרם לאותו רכוש, בנוכחות התובע או שלא בנוכחותו, תימסר על כך הודעה מראש לתובע, ויבהר לו תפקידו של המומחה בקשר לבירור התביעה, ויימסר לו כי זכותו להיות מיוצג או להיוועץ במומחה מטעמו במהלך בירור התביעה בעזרת המומחה (כל זאת - אלא אם מדובר בחוקר במסגרת חקירה סמויה).
2. מומחה כאמור לעיל לא ידחה תביעה במלואה או בחלקה ולא יציע פשרה אלא בעניין היקף הנזק, אלא אם מדובר בעובד הראל, שעיקר עיסוקו יישוב תביעות.

יד. חוות דעת מומחה

1. כל חוות דעת של מומחה שעליה תסתמך הראל לצורך יישוב התביעה, תיערך באופן מקצועי, תהיה מנומקת, ותכלול את שמו, תוארו, השכלתו המקצועית ותפקידו של המומחה, ואת רשימת כל המסמכים אשר המומחה הסתמך עליהם בעריכת חוות הדעת.
2. חוות דעת של מומחה כאמור לעיל לא תתייחס במישרין לזכות המבוטח לקבלת תגמולי ביטוח.
3. ככל שתסתמך הראל על חוות דעת של מומחה במסגרת יישוב תביעה, תימסר חוות הדעת לתובע במועד מסירת ההודעה הרלוונטית בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו או בדבר בדיקה מיוחדת של הזכאות. לחוות הדעת תצורף רשימה של כל ההודעות והמסמכים שמסר התובע להראל או למומחה מטעמה לצורך כתיבת חוות הדעת, וכן כל מסמך נוסף שעליו נסמכת חוות הדעת. (הודעות והמסמכים כאמור, יימסרו לתובע לפי בקשתו).
- אם מדובר בחוות דעת מומחה שהיא חסויה על פי דין, תימסר לתובע הודעה בכתב הכוללת הסבר מדוע מדובר בחוות דעת חסויה.

טו. תחלוף וזכויות כלפי צד שלישי

1. בטרם תוגש תביעה כנגד צד שלישי מכוח זכות התחלוף, תימסר על כך הודעה למבוטח בכתב זמן סביר מראש.
2. אם ניתן במסגרת תביעת תחלוף פסק דין, פסק בוררות או נחתם הסכם פשרה, יועבר למבוטח העתק מהפסק או מההסכם בתוך ארבעה עשר ימי עסקים מיום קבלת הפסק בהראל או מיום חתימת ההסכם.
3. אם התברר במסגרת בירור התביעה כי עשויה לעמוד למבוטח זכות כנגד הצד השלישי, שאותו עשויה הראל לתבוע מכוח זכות התחלוף, יצוין הדבר בפני המבוטח בכל הודעה בדבר מהלך בירור תביעה ותוצאותיו או הודעה בדבר בדיקה מיוחדת של הזכאות.
4. אין באמור בסעיף זה כדי לחייב את הראל לייצג את המבוטח או להטיל עליה חובת ייעוץ.

טז. תביעת צד שלישי

1. בכל מקרה שבו נתקבלה בהראל פנייתו של תובע (שהוא צד שלישי) לקבלת מידע בדבר עצם קיומה של פוליסה לביטוח אחריות של אדם מסוים בעקבות מקרה מסוים, יימסר המידע בעניין זה לתובע בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד דרישתו של התובע.
2. בכל מקרה שבו נדרשו על ידי התובע תגמולי הביטוח, תימסר הודעה למבוטח בכתב בתוך שבעה ימי עסקים מיום הדרישה כי אם לא יודיע לה על התנגדותו לתשלום הפיצוי בתוך שלושים ימים, ישולמו לצד השלישי תגמולי הביטוח שהראל חייבת למבוטח, ככל שהיא חייבת בתשלומם.

3. הראל תפעל לבירור חבותה כלפי המבוטח בהתאם לתקופות ולמועדים הקבועים במערכת הכללים.
4. אם מצאה הראל כי קיימת חבות כלפי המבוטח, והמבוטח לא התנגד לתשלום האמור לעיל במהלך שלושים הימים האמורים, בין אם הודיע על אי התנגדותו או על הסכמתו ובין אם לא השיב כלל להראל, ישולמו לתובע תגמולי הביטוח שהראל חבה למבוטח. ■ הוראות סעיף זה לא יחולו על תביעות המוגשות לפי הפקודה.

יז. מתן תשובות וטיפול בפניות ציבור

הראל תשיב בכתב לכל פניה בכתב של מבוטח או תובע, בין אם נשלחה לממונה על פניות הציבור ובין אם לגורם אחר בהראל, תוך זמן סביר בנסיבות העניין, ובכל מקרה לא יאוחר משלושים ימים ממועד קבלת הפניה.

יח. מתן העתקים

1. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתק מן הפוליסה או מהתקנון, בתוך ארבעה עשר ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
2. למרות האמור לעיל, ניתן להפנות תובע שהינו צד שלישי בביטוח אחריות לנוסח הפוליסה שנמצא באתר האינטרנט.
3. הראל תמסור לתובע, לפי בקשתו, העתקים מכל מסמך אשר התובע חתום עליו, מכל מסמך אשר נמסר לה על ידי התובע, או מכל מסמך אשר התקבל אצלה מכוח הסכמת התובע, בתוך עשרים ואחד ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

נא למלא מס' תביעה:

מכתב לעו"ד המייצג תובע בתאונת דרכים - רכב חובה:

עו"ד נכבד,
על פי הנחיות המפקח על הביטוח (חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011), החוברת שלפניך - הכוללת, בין היתר, את מערכת הכללים של "הראל", פירוט הליך בירור ויישוב תביעה, הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע, פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה, טופס הגשת תביעה והודעה על תקופת ההתישנות - תישלח אליך עם כל פניה ראשונה שלך למחלקת תביעות חובה לצורך הגשת תביעה בשם מרשיך למימוש זכויותיהם כלפי "הראל".
יצוין כי כל המסמכים הנ"ל - לרבות עדכונים לגביהם, ככל שיהיו כאלה בעתיד - מצויים גם באתר האינטרנט של "הראל", וניתנים להורדה משם.

אם ברצונך להפסיק לקבל חוברת זו בעקבות פניותיך הבאות למחלקת תביעות חובה ב"הראל" מטעם מרשיך (אם בשם התובע הנוכחי, ואם בשם תובעים אחרים), נבקשך להחזיר לידנו את ההצהרה הבאה, כשהיא חתומה על ידך באמצעות הדוא"ל או הפקס הרשומים מעלה.

אני הח"מ, עו"ד שם משפחה שם פרטי מצהיר בזאת כי:

- קבלתי מאת "הראל" חברה לביטוח בע"מ חוברת הכוללת את המסמכים הבאים:
■ מערכת כללים לבירור וליישוב תביעות ולטיפול בפניות ציבור ב"הראל";
■ פירוט הליך בירור ויישוב תביעה - רכב חובה;
■ הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע - רכב חובה;
■ פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע - רכב חובה;
■ הודעה על תקופת התישנות - רכב חובה;
■ טבלת המועדים והתקופות הקבועים בחוזר ויישוב תביעות וטיפול בפניות ציבור - רכב חובה;
■ טופס הודעה על תאונת רכב;
■ כתב ויתור על סודיות רפואית.
- כמו כן, ידוע לי כי המסמכים הנ"ל - לרבות עדכונים לגביהם, ככל שיהיו כאלה בעתיד - מצויים גם באתר האינטרנט של "הראל", וניתנים להורדה משם.
- הנני מבקש שלא לשלוח לי עותקים נוספים של חוברת זו בעקבות פניותי הבאות למחלקת תביעות חובה ב"הראל" בשם תובעים אחרים לצורך מימוש זכויותיהם - אם התובע שבגיני קבלתי חוברת זו, ואם תובעים אחרים שבגינים אפנה בעתיד.
- לא תהיה לי כל טענה כלפי "הראל" בגין אי משלוח עותק נוסף של חוברת זו.

על החתום:

....., עו"ד שם פרטי שם משפחה
מ"ר תאריך

מס' פקס תביעות: 03-7348177
במסרן: 052-3254199
tviot.hova@harel-ins.co.il
וכן באמצעות כלים טכנולוגיים נוספים כמפורט בגב החוברת ובאתר החברה.

א פרטי מבטוח									
שם משפחה		שם פרטי		מס' ת. זהות		שם האב			
רחוב		מספר		עיר		מיקוד		טל.	
אני הח"מ (במקרה של קטין יירשמו פרטיו) נותן בזה רשות לכל רופא ו/או מוסד רפואי לרבות קופות החולים, רופאים, עובדיהן ו/או מי מטעמן ו/או לכל עובד של המוסד לביטוח לאומי ו/או לכל עובד בתחום הסוציאלי ו/או הסיעודי ולמשרד הביטחון על כל שלוחותיו ו/או שלטונות צבא הגנה לישראל על כל רופאיו והוועדות הרפואיות, ו/או קרן מבטחים, המרכז לבריאות הגנש וכן קופת חולים, בית חולים, המוסד לביטוח לאומי על כל מחלקותיו (להלן: "נותני השירותים") למסור לחברת הרצל לביטוח בע"מ או מי מטעמה (להלן: "המבקשים") את כל המידע ללא יוצא דאדם אחר כל שהוא ובלבד זה כל פגיעה כתוצאה מתאונת דרכים או תאונת עבודה ו/או כל מחלה שתליתי בה בעבר או שהני ואבחנות רפואיות, וכן מהבהגיה הנפשית, לרבות מידע המועד לטיפול, בדיקות ואבחנות פסיכולוגיות ו/או פסיכיאטריות ו/או מצבי הסוציאלי ו/או מצבי בתחום הסיעודי ו/או השיקומי ובלבד זה כל פגיעה כתוצאה מתאונת דרכים או תאונת עבודה ו/או כל מחלה שתליתי בה בעבר או שהני חולה בה כעת. כמו כן, אני נותן רשות לכל אחת מחברות הביטוח הקיימות למסור חומר ו/או מידע המתייחס לביטוחים כולל מחלת האיידס ולתביעות מכל סוג ו/או לתאונות קדומות ו/או מאוחרות שעברתי, כולל מצב התביעה, סכום הסילוק ומועדו וכל מידע בנוגע למצבי הרפואי. אני משחרר זאת את כל המוסדות לרבות חברות הביטוח, קופות החולים ו/או כל רופא מרפאיהן ו/או כל עובד מעובדיהן ו/או כל מוסד ממוסדותיהן כולל בתי חולים כלליים ו/או פסיכיאטריים ו/או שיקומיים וכל סניפי מוסדותיהן, מחובת שמירה על סודיות בכל הנוגע למצבי הבריאות ו/או השיקומי ו/או הסוציאלי ו/או הסיעודי ומתיר להם בזה מתן כל מידע מכל תיק שנפתח על שמי אצל נותני השירותים שיפורטו להלן, לרבות המוסד לביטוח לאומי כולל מידע על התשלומים שהמוסד לביטוח לאומי שילם ומשלם לי. הני מוותר על סודיות זו כלפי המבקשים ולא תהיינה לי אל כל המוסדות, לרבות קופת החולים ו/או למי מרפאיהן ו/או עובדיהן ו/או מי מטעמן ו/או נותני השרות שלהן, כל טענה או תביעה מסוג כלשהו בקשר לאמור בכתב ויתור סודיות זה. בקשתי זו יפה גם לפי חוק הגנת הפרטיות התשמ"א-1981 והיא חלה על כל מידע רפואי או אחר המצוי במאגרי המידע של כל המוסדות והאנשים המנויים על נותני השרותים שפורטו לעיל. למרות האמור לעיל יחול כתב ויתור סודיות זה על המוסדות: או על המידע המפורט להלן:									

נא הקפד למלא טופס זה באופן מדויק ושלם.

מס' פקס תביעות: 03-7348177
tviot.hova@hareh-ins.co.il

זהות המדווח: ☐ פרטי ☐ חברה ☐ אישור אי-ההגשה

א פרטי המבוטח והפוליסה									
מס' הפוליסה		סוג הביטוח		שם הסוכן		שנת ייצור			
מס' רישוי		תוצר ודגם		עוסק מורשה					
שם המבוטח		מס' ת.ז.		סוג הרכב		פרטי ☐ מסחרי ☐ אחר		מס' ת.ז.	
רחוב		מס'		ישוב		מס'		מס' ת.ז.	
טלפון בית		טלפון נייד		פקס		מיקוד			
דואר אלקטרוני									
Email									

ב פרטי הנהג (חובה למלא את כל הפרטים בפרק זה)									
שם הנהג		מס' ת.ז.		תאריך לידה		מין		מס' ת.ז.	
רחוב		מס'		ישוב		מס'		מס' ת.ז.	
טלפון בית		טלפון נייד		שנת הוצאת רישיון		בתוקף עד -		האם נהג ברשות מבוטח	
מס' רישיון נהיגה		סוג רישיון		שנת הוצאת רישיון		בתוקף עד -		האם נהג ברשות מבוטח	
מס' ת.ז.									

ג פרטי התאונה									
תאריך		שעה		מקום/כתובת אתר התאונה		בתאריך			
נגבתה עדות ע"י משטרת ישראל בתחנת		מס' יומן		מס' תיק		מס' ת.ז.			
תיאור הנזק / מיקום הנזק ברכב המבוטח		מס' ת.ז.		מס' ת.ז.		מס' ת.ז.			
האם היה באורוע? ☐ גור ☐ משטרה ☐ מכבי אש									

פירוט הליך בירור ויישוב התביעה - ביטוח חובה

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

תובע/ב"כ/מבוטח יקה

במטרה להקל עליך ולפשט את הליך יישוב התביעה, להלן תיאור ההליך:
מטבע הדברים ובהתאם לאופי התביעה וההתפתחות בניהולה יתכנו שינויים בתהליך המפורט להלן.

1. עם קרות מקרה הביטוח, עליך להודיע לחברת הביטוח, באמצעות סוכן הביטוח שלך או ישירות ע"י משלוח טופס הודעה. אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת. לנוחיותך מצ"ב מסמך "הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע"

2. עם קבלת המסמכים, אנו נודיעך על קבלתם וכן נבקשך להמציא לנו מידע ו/או מסמכים תומכים נוספים, ככל שידרשו.

לצפייה ברשימת המסמכים הנדרשים ליישוב התביעה, ראה "מסמך פירוט מידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב התביעה".

רשימת המסמכים אינה סופית, ויתכן שתידרש להמצאת מידע ומסמכים נוספים לצורך בירור ויישוב התביעה.

3. לידיעתך, לשם בירור התביעה, יתכן שהחברה תמנה מומחים/יועצים מטעמה, כגון יועץ רפואי, חוקר, שמאי, מהנדס, רו"ח, עו"ס וכד'.

תפקיד המומחים הממונים ע"י החברה הינו לברר את מהות התביעה ו/או להעריך את גובה הנזק, בהתאם לצורך.

בכל מקרה, הינך רשאי להיות מיוצג ו/או להיוועץ במומחה מטעמך במהלך בירור התביעה, אולם עלויות אלה לא תשולמנה ע"י החברה, אלא אם נקבע אחרת עפ"י כל דין, לרבות חוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים.

אין באמור כדי לקבוע כי חברתנו ממנה מומחים/יועצים בכל תביעה ותביעה. מינוי מומחים/יועצים נקבע בהתאם למדיניות החברה ונסיבות הארוע.

4. בירור התביעה דורש לעיתים ביצוע פעולות האורכות זמן, כגון איסוף תיעוד רפואי, בדיקת נסיבות האירוע ותוצאותיו, מינוי מומחים (ככל שיש צורך) וכו', בהתאם לנסיבות העניין ומדיניות החברה.

5. עם קבלת התביעה יבוצע הליך בירור, שבמסגרתו יבוצע איסוף של כל המידע והמסמכים הנדרשים מכל הגורמים הרלוונטיים, ובסופו תועבר לידך החלטת החברה בדבר תשלום, תשלום חלקי, דחית התביעה או הודעת פשרה.

אם לאחר השלמת איסוף כל המידע והמסמכים מכל הגורמים הרלבנטיים יהיה צורך בהמשך בירור, תקבל הודעה על כך לאחר 180 יום.
בעניין זה, ראה חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".

יודגש, כי תהליך טיפול בתביעה, לרבות איסוף מסמכים, אינו מהווה הכרה בחבות החברה למקרה הביטוח.

6. כל הודעת תשלום מלא, תשלום חלקי, דחיה או פשרה, תישלח אליך ו/או למי מטעמך, עם סיום בדיקת התביעה.

תשלום תגמולי הביטוח, ככל שתהיה זכאי להם, יבוצע בהעברה בנקאית (אל חשבון הבנק שאת פרטיו תעביר אלינו) או בהמחאה.

7. יובהר כי מערכת כללים זו, אין בה כדי לגרוע מהוראות חוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים והתקנות שתוקנו על פיו ו/או כל דין אחר.

8. נשמח לעמוד לשירותך בכל שלב.
אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

הנחיות בדבר אופן הפעולה הנדרש מתובע בתביעת גוף - ביטוח חובה

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

תובע/ב"כ יקר

1. עם קרות מקרה הביטוח, ככל שנגרם בו נזק גוף שברצונך לתבוע בגינו, עליך להודיע על כך לחברת הביטוח, אם באמצעות סוכן הביטוח או ישירות, ע"י משלוח טופס הודעה. אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.
2. אם הינך הנהג, תידרש למלא טופס הודעה המצורף לחוברת זו; כמו כן, ניתן להורידו מאתר החברה באינטרנט בכתובת: www.harel-group.co.il בתיבת "מרכז תביעות ביטוח כללי" יש לסמן "תביעות ביטוח רכב", וברשימת ה"טפסים" לבחור ב"הודעה על תאונת דרכים". בטופס ההודעה יש לפרט את נסיבות האירוע, היום והשעה בו התרחש, מספרי הרישוי של כלי הרכב ופרטי האנשים המעורבים בתאונה.
3. עם הגשת תביעה על ידך, יש לפרט את דרישתך ולצרף את כל המסמכים התומכים בה. לרשימה מפורטת ראה "פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם ברור ויישוב תביעה", שהיא חלק מחוברת מסמכים ומידע לבירור התביעה, ונמצאת גם באתר החברה. לתשומת לבך, תהליך בירור התביעה יחל מייד עם קבלת מלוא המסמכים הנדרשים לבירורה, וזאת בהתאם להוראות חוזר גופים מוסדיים 5-9-2011 "בירור ויישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור".
4. **אין בעצם הגשת התביעה, או הפניית מומחים לבירור מהות התביעה, כדי להודות באחריות המבוטח ו/או החברה אשר תקבע לאחר בחינת מכלול המידע והמסמכים.**
5. במהלך הטיפול בתביעה, ובהתאם לנסיבות, יתכן שתידרש להציג מסמכים ומידע נוספים. כמו כן, יתכן שתעבור בדיקה רפואית ע"י מומחה מוסכם בהתאם לחוק פיצויים לנפגעי תאונות דרכים ו/או בדיקת מומחים/יועצים אחרים מטעמנו, כמפורט במסמך "פירוט הליך בירור ויישוב התביעה", שהוא חלק מחוברת מסמכים ומידע לבירור התביעה, ונמצא גם באתר החברה.
6. לאחר קבלת התביעה, הטיפול יועבר לאגף התביעות להמשך טיפול.
7. פירוט בעניין זה ראה "מסמך פירוט הליך בירור ויישוב התביעה".
8. נשמח לעמוד לשירותך בכל שלב.
9. אמצעי ההתקשרות עמנו מפורטים בגב החוברת.

פירוט המידע והמסמכים הנדרשים מתובע לשם בירור ויישוב תביעה - ביטוח רכב חובה

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

תובע/ב"כ יקר

- לידיעתך, במהלך יישוב התביעה תידרש, לפי העניין, להציג מידע ומסמכים. להלן רשימת המסמכים השכיחים הנדרשים לבירור תביעה - ביטוח רכב חובה:
- טופס הודעה על תאונת רכב
 - תעודת חדר מיון/אשור רפואי על טיפול ראשוני
 - תיעוד רפואי רלוונטי
 - אשורי אי כושר/תעודות מחלה
 - כתב ויתור על סודיות רפואית (וס"ר)
 - תצהיר בריאות
 - תלושי שכר/דוחות שומה, עובר לאירוע ולאחריו
 - אישור מעביד על היעדרות ממקום העבודה
 - אשור המוסד לביטוח לאומי על קבלת דמי פגיעה ותקופות אי כושר
 - אישור המוסד לביטוח לאומי על קביעת נכות זמנית/צמיתה לרבות פרוטקולים תומכים ופירוט תשלומים בגין הנכות
 - לגבי חסויים - צו מינוי אפוטרופוס
 - אישור משטרה
 - במקרה מוות- צו ירושה/צו קיום צוואה
 - אם הנך מיוצג: יפוי כח
 - קבלות על הוצאות
 - רשיון נהיגה תקף למועד התאונה / אישור משרד הרישוי
 - תעודת חובה
 - פירוט באשר להיות הארוע תאונת עבודה ובאשר לפניה למל"ל, למחלקותיו השונות
 - כל מסמך/מידע אחר הנדרש בנסיבות הענין
- רק עם השלמת וקבלת כל המידע והמסמכים הנדרשים ממך יחל הליך בירור התביעה.
- נדגיש כי רשימת המידע והמסמכים המצוינת לעיל אינה סופית, וככל שנידרש למידע ומסמכים נוספים לצורך יישוב ובירור התביעה, נודיעך על כך.
- עוד נציין, כי יתכן ובהתאם לנתוני התביעה ידרשו רק חלק מהמידע והמסמכים שלעיל. אין בבקשה להעברת המסמכים כדי להוות הודאה בכיסוי הביטוחי ו/או בחבות כלשהי מצד חברתנו.
- אנו עושים מאמצים רבים בכדי לקצר את משך זמן הטיפול בתביעתך ולתת לך שירות מיטבי. העברה מוקדמת של כל המסמכים הרלבנטיים תסייע מאד לקידום מהיר של תהליך הבדיקה ויישוב התביעה.

הודעה על תקופת התיישנות - ביטוח חובה

המסמך נרשם בלשון זכר למען הנוחות בלבד

מבוטח/תובע/ב"כ יקר

הננו להביא לתשומת לבך, כי בהתאם להוראות חוק ההתיישנות, תשי"ח-1958, תקופת ההתיישנות של תביעה שאינה במקרקעין היא שבע שנים לאחר שקרה מקרה הביטוח.

מנין תקופת ההתיישנות מתחיל במועד קרות מקרה הביטוח.

יובהר כי הגשת תביעה לגוף מוסדי אינה עוצרת את מרוץ ההתיישנות. רק הגשת תביעה לבית משפט עוצרת את מרוץ ההתיישנות.

אם מדובר בתביעת קטין, חישוב תקופת ההתיישנות לא יבוא במניין הזמן שבו עדיין לא מלאו לתובע שמונה-עשרה שנה.

אם התביעה ארעה מחוץ לשטח מדינת ישראל, לנפגע שאינו אזרח מדינת ישראל, תחול תקופת ההתיישנות שנקבעה בדין הרלבנטי שחל במועד הארוע.

טבלת המועדים והתקופות הקבועות בחוזר "יישוב תביעות וטיפול בפניות הציבור"

סעיף בחוזר	הפעולה	המועד או התקופה הקבועים בחוזר
8(א)(6)	דרישה מידע ומסמכים נוספים	14 ימי עסקים מהיום שהתברר הצורך בהם.
8(ב)	מסירת הודעה בדבר מהלך בירור התביעה ותוצאותיו	30 ימים מהיום שהתקבלו כל המידע והמסמכים שנדרשו מהתובע.
8(ו)(3) + 13(ג)	מסירת הודעת המשך בירור	כל שישה חודשים מיום מסירת הודעה לפי סעיף 8(ב)א.
8(ט)(6)	מסירת הודעת שינוי לגבי הקטנת תשלומים עיתיים או הפסקתם	30-60 ימים לפני מועד הקטנת או הפסקת התשלום.
8(יב)(2)	העברת העתק מפסק דין או הסכם	14 ימי עסקים מיום קבלת הפסק דין בחברה או מיום חתימת ההסכם.
8(יג)(1)	מסירת מידע בדבר קיומה של פוליסה	14 ימי עסקים ממועד דרישת הפוליסה.
8(יג)(2)	הודעה למבוטח על דרישת תגמולי ביטוח צד שלישי	7 ימי עסקים מיום הדרישה.
8(יד)	מענה בכתב לפניית ציבור	30 ימים ממועד קבלת פניה בכתב.
8(טו)(1)	מסירת העתקים מפוליסה או מת־קנון	14 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.
8(טו)(3)	מסירת העתקים מכל מסמך שעליו חתם התובע	21 ימי עסקים ממועד קבלת הבקשה.

פרטי התקשרות

הראל חברה לביטוח בע"מ
מחלקת תביעות גוף חובה

📍 בית הראל, רח' אבא הלל 3,
ת.ד. 1951 רמת גן, 5211802

מוקד מענה טלפוני ומענה ממוחשב
לבירור מס' תביעה וגורם מטפל:

📞 03-7547026

🕒 מענה בטלפוני בימים א', ב', ד' ו- ה'
בין השעות 8:30-13:00

📠 פקס: 03-7348177

📞 מסרון: 052-3254199

✉ tviot.hova@harel-ins.co.il

🖱 www.harel-group.co.il

בחיפוש יש לציין "תאונת דרכים עם
נפגעים"